

# **PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Qohar Triyoga Praja

(Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Univeritas Kanjuruhan, Malang)

e-mail: [benhc14@gmail.com](mailto:benhc14@gmail.com)

Anwar Made

Sulistiyo

(Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Univeritas Kanjuruhan, Malang)

## **PENDAHULUAN**

Kepatuhan wajib pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan, masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak (Manurung, 2014).

Kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak yang patuh sangat erat terkait dengan persepsi masyarakat tentang pajak. Persepsi sendiri dibentuk oleh dua faktor, yang pertama adalah faktor internal yaitu berhubungan dengan karakteristik dari individu dan yang kedua adalah faktor eksternal yaitu berhubungan dengan lingkungan dan situasi (Luthans, 2002 :58-61). Pembelajaran dan motivasi merupakan faktor internal pembentuk persepsi seorang wajib pajak, yang pada akhirnya persepsi akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Ita, 2005).

Pelayanan fiskus merupakan pelayanan Direktorat Jendral Pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk pelayanan sosial yang diberikan instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam melaksanakan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba atau profit. Dengan pelayanan fiskus yang baik, ramah, sopan, dan pelayanan yang prima mampu memberikan kesan positif terhadap wajib pajak.

Penerapan sanksi pajak juga merupakan salah satu cara yang ampuh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi maka wajib pajak akan

takut jika tidak membayar pajak. Namun sanksi yang diberikan harus tegas dan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan wajib pajak. Sanksi administrasi umumnya dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal yang bersifat administratif yang diatur dalam undang-undang pajak. Misalnya karena wajib pajak tidak atau terlambat dalam menyampaikan laporan pajaknya, terlambat membayar pajak sesuai batas waktu yang telah ditentukan, atau wajib pajak salah dalam melakukan perhitungan jumlah pajak yang masih harus dibayar. Sedangkan sanksi pidana umumnya diterapkan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan yang dikualifikasikan sebagai tindak pidana pajak. Sanksi pidana diterapkan karena adanya unsur kealpaan atau unsur kesengajaan yang dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara (Ilyas dan Burton, 2013).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan?
2. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan?
4. Apakah Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan?

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.

2. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

Menurut Nurmanto dalam Rahayu (2010) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

### **Persepsi Wajib Pajak**

Persepsi secara luas dapat diartikan sebagai pengertian, pemahaman, penafsiran terhadap suatu obyek tertentu. Sejalan dengan pengertian tersebut persepsi menurut Plano (2005) yaitu hasil atau proses yang melahirkan kesadaran akan suatu hal dengan perantara pemikiran yang sehat.

Menurut Ensiklopedi Umum (2000), yang dimaksud dengan persepsi adalah proses mental yang menghasilkan bayangan pada individu, sehingga dapat mengenal

suatu obyek dengan jalan asosiasi terhadap ingatan tertentu, baik secara penglihatan, indra perabaan dan sebagainya sehingga bayangan itu dapat disadarinya.

### **Pelayanan Fiskus**

Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam Ilyas dan Burton (2010), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

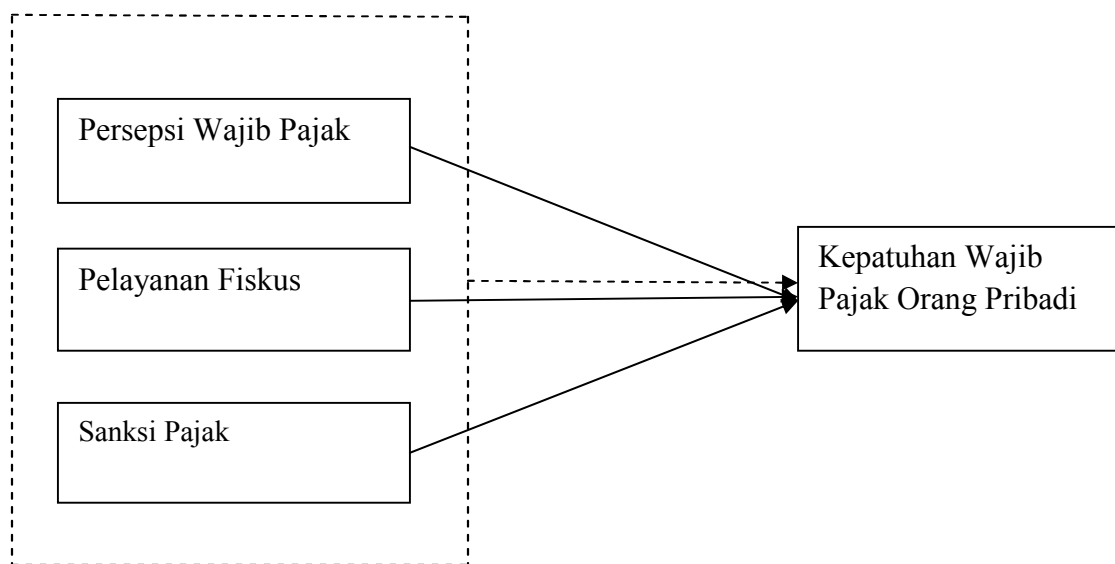
### **Sanksi Pajak**

Penerapan sanksi administrasi umumnya dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal yang bersifat administratif yang diatur dalam undang-undang pajak. Misalnya karena wajib pajak tidak atau terlambat dalam menyampaikan laporan pajaknya, terlambat membayar pajak sesuai batas waktu yang telah ditentukan, atau wajib pajak salah dalam melakukan perhitungan jumlah pajak yang masih harus dibayar. Sedangkan sanksi pidana umumnya diterapkan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan yang dikualifikasikan sebagai tindak pidana pajak.

Sanksi pidana diterapkan karena adanya unsur kealpaan atau unsur kesengajaan yang dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara (Ilyas dan Burton, 2013). Sanksi administrasi terdiri dari 3 (tiga) macam yaitu:

1. Sanksi administrasi berupa denda
2. Sanksi administrasi berupa bunga
3. Sanksi administrasi berupa kenaikan

Dari uraian di atas maka peneliti menyusun paradigma penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2.1**

**Kerangka Konseptual**

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif yang bersifat studi kasus. Dikatakan demikian karena dalam penelitian ini diperlukan adanya data-data untuk melengkapi penelitian, artinya untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik populasi dan sampel yaitu 100 wajib pajak Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dokumentasi dan kuesioner. Operasionalisasi variabel dalam penelitian yaitu variabel nya mencakup anggota persepsi wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan fiskus ( $X_2$ ), sanksi pajak ( $X_3$ ) dan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi ( $Y$ ). Dengan penggunaan kuisisioner terhadap variabel penelitian maka peneliti menggunakan skala likert sebagai metode dalam pengukuran variabel.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil uji regresi telah membuktikan terdapat pengaruh secara signifikan antara persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil uji regresi mendukung Hipotesis Pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Malang Selatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) yaitu persepsi kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dinyatakan bahwa jika nilai variabel persepsi wajib pajak meningkat maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan dari hasil analisis regresi diketahui untuk variabel persepsi wajib pajak memiliki koefisien regresi dengan tanda positif sebesar 0,146. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah positif. Nilai  $t$  hitung variabel bebas persepsi wajib pajak adalah sebesar 2,435 yang lebih besar pada tingkat signifikan 5% sebesar 1,66. Berdasarkan hal tersebut maka  $H_1$  yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka  $H_1$  diterima.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil uji regresi telah membuktikan terdapat pengaruh secara signifikan tingkat pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil uji regresi tersebut mendukung Hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang menyatakan terdapat pengaruh positif pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan. Secara keseluruhan pelayanan fiskus di KPP Pratama Malang Selatan dipandang sudah cukup baik dan menunjukkan pelayanan yang sangat baik. Peneliti melihat dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden, rata-rata menjawab pelayanan fiskus KPP Pratama Malang Selatan sangat baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2006) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Koefisien yang ditunjukkan pada variabel pelayanan fiskus bertanda positif (+) artinya pelayanan fiskus mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Suyatmin (2004) yang juga menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dilihat dari hasil analisis regresi diketahui untuk variabel pelayanan fiskus didapat nilai  $t_{hitung} = 9,303$  dengan taraf signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa probabilitas signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Karena tingkat signifikannya kurang dari 0,05, maka pelayanan fiskus ( $X_2$ )



berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak. yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Malang Selatan. Besarnya pengaruh dari variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan bantuan program statistic SPSS diketahui bahwa variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki koefisien regresi dengan tanda positif sebesar 5,150. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif.

Nilai  $t$  hitung variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 5,150 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan  $t$  table dengan derajat standar bebas sebesar 96 pada tingkat signifikan 5% sebesar 1,66. Berdasarkan hal tersebut  $H_3$  yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, diterima.

Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab tidak pasti untuk pertanyaan-pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan variabel sanksi pajak. Hal ini dapat terjadi karena responden ragu-ragu untuk memberikan jawaban yang tegas mengenai penerapan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak.

## **Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa secara simultan variabel persepsi wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan fiskus ( $X_2$ ), dan sanksi pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Uji tersebut mendukung hipotesis keempat ( $H_4$ ) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini bisa dipahami berdasarkan penelitian dilapangan menyatakan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai dengan pelayanan yang prima, pengetahuan wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak, dan ketepatan wajib pajak dalam membayar serta ketepatan dalam melaporkan SPT masa atau tahunan. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi diharapkan terus meningkat guna penerimaan pajak penghasilan yang tinggi.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uji regresi terdapat pengaruh signifikan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti persepsi wajib pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin positif persepsi wajib pajak tentang pentingnya iuran pajak untuk negara maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uji regresi terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan variabel pelayanan fiskus mampu meningkatkan pelayanan dan menimbulkan kepuasan tersendiri terhadap wajib pajak dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, jika wajib pajak merasa dilayani saat membayar pajak dan hasil membayar pajak benar-benar digunakan untuk rakyat maka mereka tidak akan merasa rugi walaupun harus membayar pajak.

Berdasarkan uji regresi terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan variabel sanksi pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, jika sanksi yang dibuat dengan tepat dan sasaran yang tepat juga maka masyarakat akan menghindari sanksi dan akan membayar pajak. Namun sanksi yang dibuat harus tegas, merata, dan tidak tebang pilih.

Berdasarkan uji regresi terdapat pengaruh yang signifikan persepsi wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti persepsi wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara bersama-sama mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda diperoleh hasil positif pada semua variabel independen terhadap variabel dependen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Manurung, Surya, 2013, *Kompleksitas Kepatuhan Pajak*,  
<http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak>, diakses tanggal 08 Oktober 2014.

Luthans, 2002, *Performance and Motivation*, New York: Prentice Hall

Rahayu Sri & Salsalina Lingga Ita, 2009, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal

Akuntansi Vol. 1 No. 2 November 2009:119.

Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2013. *Hukum Pajak:Teori, Analisis, dan Perkembangannya*. Salemba Empat, Jakarta.

Rahayu, Siti Kurnia, 2010, *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Jatmiko, A.N., 2006, *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi*

*Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang,*  
Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Muliari, Setiawan. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*.